

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
CENTRO DE INVESTIGACIONES**

RESUMEN ANALÍTICO

A. TIPO DE DOCUMENTO

Proyecto de grado

B. TIPO DE IMPRESIÓN

Procesador de texto

C. NIVEL DE CIRCULACIÓN

Biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia.

2. TITULO

Oficina Virtual para entidades que pertenecen a las aseguradoras y que brindan bienes y servicios a los intermediarios de seguros (vendedores de seguros).
"OVDIS".

3. AUTORES

Adriana María Durán Rodríguez

Mili Yanibe Figueredo Solano

4. PUBLICACIÓN

Bucaramanga, Universidad Cooperativa de Colombia, 2004, 111 páginas.

5. UNIDAD PATROCINANTE

Recursos propios.

6. TEMAS RELACIONADOS

Atención al cliente, solicitudes de servicios en línea, mejoramiento continuo, cultura organizacional y comercio electrónico,

6.1 PALABRAS CLAVES

Asociado, comercio electrónico, servicios, pólizas, saldos, solicitudes, comunicación directa, interactuar, oportuna y veraz.

7. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto fue realizado por dos alumnas de décimo semestre de la facultad de Ingeniería de Sistemas, diseñado para las entidades que brindan bienes y servicios a los intermediarios de seguros (vendedores de seguros), con el objeto de buscar el beneficio de los asociados y el posicionamiento de estas en el mercado.

Beneficiará al asociado en la prestación del servicio pues tendrán disponible la entidad las 24 horas del día a través de Internet y a estas entidades les disminuirá el flujo directo de contacto con el asociado, lo cual le permitirá avanzar en los demás procesos internos.

8. FUENTES

Entrevistas realizadas en las diferentes áreas de algunas entidades dedicadas a la prestación de bienes y servicios de los intermediarios de seguros (vendedores de seguros), también observando el manejo de las mismas a la hora de prestar servicios y realizando consultas a los intermediarios de seguros.

9. CONTENIDOS

9.1 JUSTIFICACION

En la actualidad, para los asociados de estas entidades, es difícil y costoso mantener una comunicación directa, continua y oportuna, en el momento de recurrir a información acerca de servicios, créditos, aportes, estados de cuentas; por otra parte, estas entidades no manejan una base de datos actualizada de la información personal de cada asociado.

El objetivo general de estas entidades, es orientar su esfuerzo a satisfacer las necesidades que todos sus asociados puedan tener y que ésta pueda auxiliar, de manera rápida, eficaz y fundamentada en la importancia que el asociado tiene dentro de la entidad, manteniendo una continua y veraz comunicación.

El presente proyecto se basa en la creación de una Oficina Virtual para las entidades que pertenecen a las aseguradoras y que brindan bienes y servicios a los intermediarios de seguros (vendedores de seguros), permitiendo mantener la información actualizada entre la entidad y el asociado, pensando en el beneficio de aquellos y el éxito de la organización, basado en la eficiente prestación de servicios.

Además, esta Oficina Virtual, permitirá entre otros, controlar de forma ágil, organizada y segura, el acceso a información confidencial como: ahorros, estados de cuentas y servicios adicionales adquiridos por los asociados; evitando errores, malas interpretaciones y proporcionando al mismo tiempo información actualizada y oportuna. Los asociados, no se verán en la necesidad de comunicarse directamente con la entidad, de forma frecuente como lo hacían anteriormente, ya que contarían con la información al alcance de sus manos. En esta Oficina Virtual podrán encontrar una forma práctica y sencilla para realizar las consultas a muchas inquietudes, solicitar servicios, de forma más ágil, oportuna, eficaz y

proporcionando bajos costos que beneficiarán no solo al asociado sino también a la entidad.

9.2 ANTECEDENTES Y FORMULACION DEL PROBLEMA

Uno de los problemas más comunes y frecuentes que viven diariamente estas entidades, son la falta de recurso humano disponible para la debida atención personalizada que requieren sus asociados, además, de la constante congestión de sus líneas telefónicas, que imposibilitan aún más la necesitada atención; lo anterior, va creando inconformidad y desinterés de parte de los asociados por mantenerse vinculados a estas entidades.

Las entidades a las que se asocian los intermediarios de seguros, surgieron como respuesta a una sentida necesidad de apoyo entre los asesores de seguros, vinculados en las diferentes Compañías Aseguradoras de todas las regiones del país, Integrando al mismo tiempo, diferentes servicios que ayudan al mejoramiento de la calidad de vida de los intermediarios y sus familias.

Todas estas entidades ofrecen a sus asociados, entre otros servicios, la oportunidad de acceder a diferentes líneas de crédito, para lo cual se tiene en cuenta el ahorro que cada asociado tenga y el valor de sus deudas actuales con la misma. Es necesario, entonces, que los asociados de estas entidades de todo el país, se vean interesados con frecuencia, en consultar a la entidad a la cual se encuentran asociados, el monto de sus ahorros, los requisitos necesarios para acceder a los créditos, sus correspondientes tasas de interés, los plazos establecidos para cada línea de crédito, el valor de las cuotas; las distintas clases de pólizas como son: Pólizas de Vida y Póliza de Automóviles, entre otros. Las tasas, deducibles y amparos que aplican para cada una de las Pólizas ya mencionadas, las cotizaciones correspondientes del valor mensual a cancelar por cada una de las pólizas; y demás servicios a los que tienen derecho sus asociados.

A esta información, esencial para el asociado, sólo se tiene acceso, a través de líneas telefónicas habilitadas con ese propósito o de forma directa en la oficina y a través del correo ordinario. Sin embargo, no siempre la comunicación entre la entidad y su asociado, se da de manera pronta y oportuna, pues no pocas veces, ésta se ve interrumpida por circunstancias como, congestión de líneas, falta de recurso humano suficiente para que dedique toda la atención necesaria a la solución de los problemas o inquietudes planteadas.

Aunado a lo anterior, no se cuenta con la seguridad necesaria en el momento de acceder a información privada, que sólo debería ser consultada directamente por el asociado o alguien autorizado, ya que lo mejor es que existiera una clave o contraseña que lo identificara.

Buscando una solución a este problema, se propone la realización de una “Oficina Virtual para las entidades que pertenecen a las aseguradoras y que brindan bienes y servicios a los intermediarios de seguros (vendedores de seguros)”, que permita obtener información de los sistemas actuales de cada entidad, y al mismo tiempo, suministrar la información necesaria, real de los servicios y novedades que estas entidades tiene para sus asociados.

Además, que el asociado pueda ingresar los datos necesarios para consultar, hacer cotizaciones de cuotas que pagaría por un crédito en sus respectivas líneas, y de igual manera, con cada una de las pólizas ya mencionadas.

Con lo anterior se logrará la comodidad, facilidad y eficiencia al momento de consultar la información por los asociados, y así, estas entidades garantizarán confianza en el buen manejo de la misma.

9.3 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Se consulto un proyecto de grado que por su funcionalidad y estructura ubican e ilustran la forma de mostrar e intercambiar información:

Automatización del Proceso de Matricula y Consulta académica de la UNAB a través de Internet, realizado en la Universidad Autónoma de Bucaramanga en 1999, este proyecto fue creado para facilitar a los estudiantes y a la universidad el proceso de matricula apoyándose en Internet y sirve como guía el proyecto ya que apreciamos una forma concreta de generar e intercambiar información en Internet.

En cuanto a fundamentación teórica se consultaron los siguientes autores: Bobadilla Sancho Jesús. Active Server Page: iniciación y referencia, Visual Basic 6.0: manual de referencia y Cook, David. inicie su negocio en web, entre otros. Carcamo Sepúlveda, José. Bases de Datos Relacionales. Underdahl, Brian. Fundamentos de Macromedia Flash™ MX.

9.4 METODOLOGIA

La Oficina Virtual de prototipo para las entidades pertenecientes a las Aseguradoras y que brindan bienes y servicios a los intermediarios de seguros, se desarrollará y diseñará mediante los parámetros que contiene la estructura del ciclo de vida del desarrollo de sistemas aplicando la técnica en espiral.

En cuanto al ciclo de vida del proyecto se realizará paso a paso las etapas que lo conforman (planeación, análisis, diseño, desarrollo y prueba), puesto que en la estructura del prototipo es necesario estar desarrollando y realizando pruebas constantemente, y en base a resultados hacer modificaciones y arreglos necesarios.

9.5 DESCRIPCION DEL DESARROLLO DEL PROTOTIPO

9.5.1 Sitio Web. Cuando se accede a nuestro sitio, por defecto aparece la página home.asp a partir de esta podemos navegar por las demás páginas. En la parte superior derecha observamos unos botones por los cuales podemos tener acceso en su orden a la página que muestra la información de la entidad, a la página que nos muestra la información legal del sitio y a la página de contacto con los clientes. En la parte lateral izquierdo muestran una columna para conocer las demás páginas que contiene información de consulta, podrá realizar cotizaciones de créditos, pólizas y al mismo tiempo diligenciar los formularios correspondientes para tomar el servicio que se desee adquirir en la Oficina Virtual.

9.5.2 Mantenimiento de la base de datos. El formulario principal del sistema posee una barra que contiene los menús del sistema tales como Archivo, Ver, Mantenimiento, Consulta, Sistema y ayuda cada uno de estos con diferentes opciones para que el administrador realice el mantenimiento a la base de datos, copias de seguridad y reportes del sistema, además contiene una barra de herramientas con los botones de Nuevo, Guardar; Modificar y Eliminar que permite al usuario interactuar con el sistema para realizar dicho mantenimiento.

9.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el desarrollo del prototipo se realizaron algunas pruebas a los diferentes módulos que este contiene tales como el modulo de mantenimiento, a la base de datos y la realización de solicitudes en línea especialmente al igual que el diseño

de las diferentes pantallas que interactúan con los clientes y usuarios del sistema hasta lograr cumplir con los objetivos propuestos, para finalmente colocarlos a evaluación por parte del Ingeniero Omar Vivas (Asesor del proyecto).

9.7 CONCLUSIONES

Con la creación de esta Oficina Virtual las entidades se verán más beneficiadas, ya que su nivel de mercadeo será mayor, debido a que sus servicios pueden ser consultados y solicitados en cualquier momento, accediendo al Sitio Web el cual esta disponible las 24 horas del día.

10. LUGAR

Una persona que nos brindo su experiencia y conocimientos fue el señor LUIS CARLOS VILLAMIZAR MUTIS, conocedor de los temas que competen estas entidades, y sirvió como referencia general para el desarrollo del prototipo.

REVISOR: Ingeniero Luis Alberto Martínez.

FECHA: Marzo 6 de 2004.